

A Fair Marketplace

Consumer Rights




Ministry of Consumer and Commercial Relations

Ontario's Consumer Protection Laws

As a consumer, you have two lines of defence against being treated unfairly in the marketplace.

The first is your own common sense. Before making any kind of important purchase, ask yourself if you really need the product or service right now. Don't rush into anything – give yourself a cooling-off period. Take time to compare benefits and prices. If it's really a good deal, it will still be there tomorrow.

Your second line of defence is provided by Ontario's consumer protection laws, which are designed to help ensure a fair, safe, informed, and efficient marketplace. In this brochure we explain how these laws can help you when you've been treated badly in a commercial transaction.

The Consumer Protection Act

This is an important piece of legislation covering such practical matters as:

A cooling-off period

Great for when you've had second thoughts about that "low-cost" frozen food plan!

Let's say you make a purchase or sign a contract in your home. If the deal is worth more than \$50, and the goods or services are to be delivered at some time in the future, you have the right to cancel within 48 hours. If you do this by registered mail or hand-delivered letter you're entitled to get your deposit back. Remember, though – if you accept delivery of goods on the spot, they're yours!

Pre-paid goods or services

Now they can't add surprise charges to that roofing job!

Written contracts are required when goods or services worth more than \$50 are to be delivered in the future. The contract must contain complete details of the transaction and full disclosure of any credit terms.

Full disclosure of credit terms

Those "easy payments" could cost more than you think!

Anyone selling goods or services on credit must provide the buyer with a written statement showing all financing charges, both in dollars and cents and as an annual percentage rate. It must also explain how any extra charges would be calculated if you failed to make the payments.

Referral selling

Let them do their own networking!

A sales person is not allowed to offer you an incentive for helping to find other buyers.

Repossession

If you don't pay in full, there may not be a next time!

Goods bought, where full payment hasn't been made, can't be taken back by the seller, except by court order, if you have paid two-thirds of the cost or more. But bear in mind, if you miss a payment, the seller can still take you to court to get full payment and ruin your credit rating.

Unsolicited goods

That shiny new credit card isn't a free ticket to go shopping!

If someone sends you goods you didn't ask for, you don't have to accept or pay for them. You can use them or throw them out. You're not responsible for an unsolicited credit card either – unless you accept it in writing or buy something with it.

The Consumer Protection Act is serious about looking after your interests. Individuals violating certain sections of the act are liable to a fine of up to \$25,000 or imprisonment of up to one year. A corporation can be fined up to \$100,000.

The Business Practices Act

This is a wide-ranging piece of legislation that covers consumer transactions for many goods and some services. The act works in two ways. First it defines unfair business practices, with special attention to false or misleading representations and sales pitches. Then it provides consumers who have been treated unfairly with a legal basis for seeking remedies. If this has happened to you, there are three things you can do:

- You can ask the seller to rescind, or cancel, the agreement. You have six months in which to do this by registered mail or hand-delivered letter. For best results, your letter should name the section of the act that you're using as the basis of your complaint. For help in writing a letter of rescission, contact our ministry's General Inquiry Unit.

- If the seller refuses your request, you can ask a court to rescind the transaction. If the sum involved is \$6,000 or less, you can sue in Small Claims Court. It's an inexpensive process and you don't really have to have a lawyer.

- You can contact our ministry for advice. The staff in our Consumer Services Bureau are experts in complaints resolution and might be able to suggest the best course of action for you to take. In some cases we might ask you to file a formal complaint, which could lead to an investigation and even to prosecution.

The Business Practices Act carries the same penalties as the Consumer Protection Act: a fine of up to \$25,000 or imprisonment of up to one year, or both. A corporation committing a similar offence can be fined up to \$100,000.

The Personal Property Security Act

Under this legislation, our Personal Property Security Registration System records business and consumer loans in which goods and other property, such as cars and boats, are used as collateral. Before buying a used car or other used goods, you should carry out a search of this database to make sure there are no outstanding liens. As an added protection, private sellers of used vehicles are required to provide a buyer with a Used Vehicle Information Package (UVIP). This valuable document contains a history of the vehicle and a record of any liens up to two days before the UVIP was purchased.

Prepaid Services Act

Joining a fitness club? Or a club that will teach you to dance, help you shed pounds, learn martial arts or develop your performing talents? If that's your plan, you should know about the Prepaid Services Act. Under its provisions:

- You get a cooling-off period. If you don't like the facilities, or find that tae kwon do is not really your cup of tea, you have five days to cancel the contract and get your money back.

- Club memberships are limited to one year. If the club folds, you're not stuck with a lifetime contract.

- You must be given the option of paying by monthly installments. Even though the option allows the club to charge you up to 25 per cent more, paying by the month means you have less to lose if the club should suddenly close its doors.

- If a club pre-sells memberships before its premises open, or pre-sells services before they become available, the money must be held in a trust account. This way, you lose nothing if the club fails to open or the services fail to materialize.

Loan Brokers Act

If you do decide to answer one of those ads promising to obtain loans – even for people with poor credit ratings – the first thing you should know is that it's illegal for anyone to demand payment in advance for helping you to obtain a loan. Some loan brokers continue to do so nonetheless, and all too often the loans never materialize.

Under the Loan Brokers Act, anyone offering to help you obtain a loan from another person for a fee must first provide you with a written statement showing:

- the name, address and telephone number of the loan broker;
- the source from which the loan broker will attempt to obtain the loan, if known;
- the amount of the loan; and
- the broker's charges for arranging it, expressed in dollars and as a percentage of the loan amount.

Collection Agencies Act

If your debt has been handed over to a collection agency, don't panic. They will often accept a reduced payment schedule if you're unable to meet the agreed installments. And to help ensure that you're

treated fairly, the Collection Agencies Act places clear limits on the steps that can be taken to collect a debt. Under the regulations, collection agencies are not permitted to:

- try to collect a debt without telling you in writing that they have been retained to do so;

- make telephone calls or personal visits of a harassing nature;

- try to collect on Sundays and holidays, or before 7 a.m. or after 9 p.m.; or

- give anyone false information that could be detrimental to you or your family.



If you want to know more about your rights under Ontario's consumer protection legislation, call our General Inquiry Unit at (416) 326-8555 in the Toronto area, or toll-free at 1-800-268-1142 in other parts of the province. Special electronic equipment for people with hearing and speech difficulties is available at (416) 326-8566. Or visit our Web site at <http://www.ccc.gov.on.ca>

CAZON
CC
- 2044



Un marché équitable

Guide de la protection des consommateurs



Ministère de la Consommation et du Commerce

Lois de l'Ontario concernant la protection des consommateurs

En tant que consommateur, vous avez deux moyens de défense en cas de traitement déloyal au sein du marché.

Le premier est simplement votre bon sens. Avant de faire un achat important, déterminez si vous avez vraiment besoin du produit ou du service immédiatement. N'agissez pas de façon impulsive et accordez-vous une période de réflexion. Comparez les avantages et les prix. Si c'est une aubaine, elle sera encore là demain.

Le deuxième est offert par les lois de l'Ontario sur la protection des consommateurs. Ces lois visent à assurer un marché équitable, sûr, informé et efficace. Dans la présente brochure, nous expliquons comment ces lois peuvent vous aider si l'on ne vous a pas bien traité lorsque vous avez effectué une transaction commerciale.

Loi sur la protection du consommateur

Il s'agit d'une loi importante traitant des sujets pratiques suivants :

Période de réflexion

Fantastique lorsque vous avez des doutes à propos de ces repas surgelés « bon marché ».

Imaginons que vous avez effectué un achat ou signé un contrat chez vous. Si cet achat ou ce contrat est supérieur à 50 \$ et que les marchandises ou les services vous seront livrés à une date ultérieure, vous avez le droit de les annuler dans un délai de 48 heures. Si vous annulez cet achat par lettre recommandée ou en remettant une lettre en mains propres, vous pourrez récupérer votre dépôt. Souvenez-vous cependant que si vous acceptez immédiatement la livraison des marchandises, elles vous appartiennent!

Marchandises ou services payés d'avance

Le remplacement de votre toiture ne peut plus maintenant vous poser de problèmes!

Il faut signer un contrat lorsque les marchandises ou les services d'une valeur supérieure à 50 \$ seront livrés ultérieurement. Le contrat doit inclure des détails complets sur la transaction de même que sur les modalités de crédit.

Détail complet des modalités de crédit

Ces « paiements faciles » pourraient bien vous coûter bien plus cher que vous ne l'imaginez!

Toute personne vendant des marchandises ou des services à crédit doit remettre à l'acheteur une déclaration par écrit indiquant tous les frais financiers, tant en dollars et cents qu'en pourcentage annuel. Cette déclaration doit aussi expliquer la méthode de calcul des frais supplémentaires au cas où vous n'effectuerez pas les paiements.

Vente par représentation

Laissez-les faire leur propre réseautage!

Il est interdit aux vendeurs de vous offrir un incitatif pour les aider à trouver d'autres acheteurs.

Reprise de la marchandise

Si vous n'effectuez pas de remboursement complet, vous risquez de ne pas avoir de deuxième chance!

Le vendeur ne reprendra pas les marchandises qui n'ont pas été payées intégralement, sauf sur ordonnance du tribunal, si vous avez payé au moins les deux tiers du coût. Cependant, rappelez-vous que, si vous manquez un paiement, le vendeur peut quand même vous poursuivre en justice pour obtenir le remboursement complet, ce qui risque d'avoir un effet néfaste sur votre cote de solvabilité.

Marchandises non demandées

Cette nouvelle carte de crédit flambant neuve n'est pas une excuse pour aller faire des courses!

Si quelqu'un vous envoie des marchandises que vous n'avez pas demandées, vous n'avez pas besoin de les accepter ni de les payer. Vous pouvez les utiliser ou les jeter. Vous n'êtes pas non plus responsable des cartes de crédit qui vous sont envoyées sans que vous les ayez demandées, à moins que vous ne les acceptiez par écrit ou que vous ne vous en serviez pour faire un achat.

La Loi sur la protection du consommateur a vos intérêts à cœur. Toute infraction à certaines de ses clauses peut entraîner une amende maximum de 25 000 \$ ou une période d'emprisonnement d'un an maximum. Les sociétés peuvent se voir imposer une amende maximale de 100 000 \$.

Loi sur les pratiques de commerce

Il s'agit d'une loi exhaustive englobant les transactions des consommateurs portant sur une variété de marchandises et sur certains services. La loi opère de deux façons. Elle définit tout d'abord les pratiques commerciales déloyales, en portant une attention particulière aux assertions et aux ventes trompeuses ou mensongères. Elle offre ensuite aux consommateurs qui ont subi un traitement déloyal un recours juridique. Si cela vous est arrivé, vous avez trois choix :

- Vous pouvez demander au vendeur de résilier, c'est-à-dire d'annuler l'entente. Vous avez six mois pour le faire. Vous devez, pour ce, envoyer une lettre recommandée ou la remettre en mains propres. Pour obtenir des résultats optimaux, veuillez citer dans votre lettre l'article de la loi sur lequel repose votre plainte. Pour savoir comment rédiger une lettre de résiliation, veuillez vous adresser au Service d'information de notre ministère.

- Si le vendeur vous refuse votre requête, vous pouvez demander aux tribunaux de résilier la transaction. Si la somme en question est de 6000 \$ maximum, vous pouvez poursuivre le vendeur devant la Cour des petites créances. Ces démarches sont peu coûteuses, car vous n'avez pas besoin de vous faire représenter par un avocat.

- Vous pouvez aussi vous adresser à notre ministère pour obtenir des conseils. Le personnel du Bureau des services aux consommateurs est spécialisé dans le règlement des plaintes; il sera peut-être en mesure de vous donner des conseils sur la meilleure façon de procéder. Nous vous demanderons parfois de déposer une plainte officielle, plainte pouvant déboucher sur une enquête et même sur des poursuites.

La Loi sur les pratiques de commerce comporte les mêmes sanctions que la Loi sur la protection des consommateurs, soit une amende maximale de 25 000 \$ ou une période d'emprisonnement maximum d'un an, ou les deux. Toute société commettant une infraction similaire pourra se voir imposer une amende de 100 000 \$.

Loi sur les sûretés mobilières

En vertu de cette loi, notre Système d'enregistrement des sûretés mobilières enregistre les prêts commerciaux et ceux des consommateurs pour lesquels des marchandises et d'autres biens comme des voitures ou des bateaux servent de garantie. Avant d'acheter un véhicule d'occasion ou d'autres marchandises usagées, vous devez effectuer des recherches dans cette base de données pour veiller à ce qu'il n'y ait pas de privilège en souffrance. En tant que protection supplémentaire, les vendeurs privés de véhicules d'occasion doivent remettre à l'acheteur une trousse d'information sur les véhicules d'occasion. Cette trousse comprend les antécédents du véhicule et un dossier sur tous les privilèges jusqu'à deux jours avant la date d'achat de la trousse.

Loi sur les services prépayés

Vous voulez adhérer à un club de culture physique ou de danse, perdre quelques livres, devenir spécialiste en arts martiaux ou perfectionner vos talents artistiques? Si telles sont vos intentions, vous devriez connaître les clauses de cette loi. Les voici :

- on doit vous accorder une période de réflexion. Si vous n'aimez pas les installations ou si le tai kwon do n'est pas vraiment votre tasse de thé, vous avez cinq jours pour annuler le contrat et vous faire rembourser;

- la période d'adhésion à un club est limitée à un an. Par conséquent, si le club disparaît, vous ne vous retrouverez pas avec un contrat à vie sur les bras;

- on doit vous donner la possibilité de payer vos droits mensuellement. Même si cette option permet au club de vous facturer jusqu'à 25 pour cent de plus, en payant par versements mensuels, vous perdrez moins d'argent si le club ferme soudainement ses portes;

- si un club vend des cartes de membre bien avant son ouverture, ou vend de nouveaux services avant qu'ils ne soient disponibles, les fonds doivent être versés sur un compte en fiducie. Par conséquent, vous ne perdrez pas d'argent si le club n'ouvre pas ses portes ou si les services ne se matérialisent pas.

Loi sur les courtiers en prêts

Si vous décidez de répondre à une annonce garantissant un prêt - même aux personnes ayant une mauvaise cote de solvabilité -, vous devriez tout d'abord savoir qu'il est illégal pour toute personne d'exiger un paiement anticipé pour vous obtenir un prêt. Certains courtiers continuent cependant d'agir de la sorte et promettent trop souvent des prêts qui ne se matérialisent jamais.

En vertu de la Loi sur les courtiers en prêts, toute personne offrant de vous aider à obtenir un prêt d'un tiers contre des frais doit tout d'abord vous remettre une déclaration par écrit contenant les renseignements suivants :

- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du courtier en prêts;
- la source du prêt consenti par le courtier, si elle est connue;
- le montant du prêt;
- les frais de courtier exprimés en dollars et cents et en tant que pourcentage du prêt.

Loi sur les agences de recouvrement

Si votre dette a été transférée à une agence de recouvrement, ne paniquez pas. Ces agences acceptent souvent un échéancier de paiement réduit si vous êtes incapable d'effectuer les versements convenus. Pour veiller à ce que vous soyez traité équitablement, la Loi sur les agences de recouvrement réglemente de façon stricte les mesures de recouvrement des dettes. En vertu de ces règlements, il est interdit aux agences de recouvrement :

- d'essayer de percevoir une dette sans vous avertir par écrit qu'on leur a demandé de prendre ces mesures;
- de vous harceler en vous donnant des coups de téléphone ou en vous rendant visite;
- d'essayer de percevoir les dettes le dimanche ou les jours fériés avant 7 h ou après 21 h;

- de donner à quiconque de faux renseignements pouvant vous nuire ou nuire à votre famille.

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur vos droits en vertu des lois de l'Ontario sur la protection des consommateurs, veuillez téléphoner au Service d'information en composant le (416) 326-8555 (à Toronto) ou le numéro sans frais suivant : 1 800 268-1142 (à l'extérieur de Toronto). Un équipement électronique spécial est mis à la disposition des malentendants et des mal-parlants. Il suffit de composer le (416) 326-8566. Ou visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.ccr.gov.on.ca>

